



## Conditions Générales de Vente

### Hôtel Le Mas du Colombier

#### Définitions

L'hôtelier : ce terme désigne l'hôtel Le Mas du Colombier

Le client : ce terme désigne la personne ayant effectué la réservation et/ou la personne séjournant à l'hôtel

Le séjour : ce terme définit l'ensemble des produits et prestations fournis par l'hôtelier au profit du client

Les prestations complémentaires : ce terme désigne l'ensemble des prestations non incluses dans le séjour.

#### 1. Affichage des prix

Les prix sont indiqués en Euros et TTC, et tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation. Tout changement du taux applicable, ou toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales instaurées par les autorités compétentes, sera répercuté automatiquement sur les prix indiqués à la date de facturation.

La tarification de notre établissement suit la saisonnalité, les événements et l'activité touristique. Nous avons plusieurs offres tarifaires et conditions de réservation et d'annulation selon nos catégories de chambre et les délais de réservation. Les tarifs s'étendent par chambre pour le nombre de personnes indiqué et selon la période sélectionnée et n'incluent pas les prestations (sauf mention contraire).

La taxe de séjour par jour et par personne (de plus de 18 ans) n'est pas incluse dans le prix affiché et doit être réglée directement sur place.

Les prix mentionnés sur le site sont susceptibles de modification sans préavis et seul le prix indiqué dans la confirmation de réservation est contractuel.

#### 2. Réservations

Vous pouvez réserver par téléphone en appelant le 04.90.68.29.00, ou par email à l'adresse [reservation@lemasducolombier.com](mailto:reservation@lemasducolombier.com).

Vous pouvez également effectuer une réservation directement à l'hôtel en vous connectant au site <https://lemasducolombier.com>. Notre établissement possède un système de réservation en temps réel qui est mis à jour instantanément. Ainsi, dès que vous avez validé votre réservation, vous recevrez un email de confirmation par l'hôtel.

Celle-ci est donc immédiatement enregistrée par l'hôtel. Les réservations quelle que soient leurs origines seront payables en €uro uniquement.

### 2.1. Arrhes

Votre réservation sera garantie en fournissant un numéro de carte bancaire valide.

Toute réservation de 3 nuits ou plus sera garantie contre le règlement d'arrhes correspondant à 30% du montant total réservé, sauf en cas de réservation de tarifs spéciaux et promotions.

### 2.2. Tarifs spéciaux et promotions

Le meilleur tarif est garanti en réservant en direct. Le Mas du Colombier propose des tarifs spéciaux et promotions. Les réservations liées à des tarifs spéciaux ou promotionnels ne sont considérées fermes et définitives qu'après acceptation du paiement par la banque. Les réservations liées à des tarifs spéciaux ou à des promotions sont ne sont ni modifiables, ni remboursables.

## 3. Modalités de paiement

L'hôtel Le Mas du Colombier accepte les cartes de crédit suivantes : Visa, Mastercard et American Express ; et possède un système de réservations sécurisée (SSL) qui protège et crypte toutes les données sensibles transmises à la réservation afin d'empêcher toute divulgation à un tiers. Les chèques vacances ainsi que les espèces ne sont acceptés que pour les paiements effectués sur place.

## 4. Force majeure

On entend par force majeure tout évènement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche le client dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Il en sera notamment ainsi en matière de grève de moyens de transport, du personnel hôtelier, d'émeutes gouvernementales ou publiques.

L'épidémie de Covid 19 est un cas de force majeure pour lequel des dispositions spécifiques d'appliquent, notamment l'ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020, publiée au Journal Officiel le 26 mars 2020. Cette dernière déroge ainsi temporairement aux dispositions du Code du tourisme, du Code civil et permet aux professionnels du tourisme de proposer un avoir et non un remboursement à leurs clients. Cette disposition est en vigueur pour les annulations notifiées entre le 1<sup>er</sup> mars 2020 et le 15 septembre 2020.

## 5. Modification du séjour

Les modifications de réservation (changement de dates de séjour, de noms, de nombre de personnes de type ou de nombre de chambres, etc.) sont autorisées, sauf sur les tarifs portant la mention « non modifiable ». Elles sont soumises au respect des mêmes délais que les annulations (cf. paragraphe « Conditions d'annulation de réservation ») dans les

cas où la modification porte sur l'annulation d'un certain nombre de nuitées de la réservation. En pareil cas, ce sont les règles relatives à l'annulation de réservation qui s'appliquent.

Toute modification ou annulation de réservation devra faire l'objet d'une demande par email à [reservation@lemasducolombier.com](mailto:reservation@lemasducolombier.com) ou par téléphone au 04 90 68 29 00. La demande ne deviendra effective qu'au moment où l'Hôtel Le Mas du Colombier aura confirmé son acceptation par écrit.

En cas de prolongation de séjour, le client devra en avertir la réception de l'hôtel à 10h00 au plus tard le jour du départ prévu afin de connaître les disponibilités.

Lorsque la réservation a été effectuée via un de nos distributeurs, la demande de modification de séjour doit être effectuée via le distributeur et est soumise aux conditions générales de vente de ce distributeur.

## 6. Annulation du séjour ou No show

En cas de modification ou d'annulation de séjour, les conditions suivantes s'appliquent (sauf cas de force majeure) :

- Annulation sans frais si le séjour est annulé au moins 7 jours avant la date d'arrivée. Si l'annulation est faite 7 jours ou moins de 7 jours avant la date d'arrivée, 50% du séjour sera facturé intégralement sur la carte de crédit donnée au moment de la réservation, déduction faite du montant des arrhes versées au moment de la réservation. En cas de non-présentation, la carte bancaire utilisée lors de la réservation sera débitée du montant correspondant à la moitié du séjour, déduction faite du montant des arrhes versées au moment de la réservation.
- Conditions d'annulation de réservation de groupe : annulation selon les conditions du contrat de réservation.
- Tout séjour commencé est entièrement dû.

Pour les réservations effectuées via le site internet de nos partenaires, l'annulation devra s'effectuer via ce site. Les conditions d'annulation qui s'appliquent sont alors propres au partenaire et peuvent donc être différentes de celles de l'Hôtel Le Mas du Colombier.

## 7. L'Hôtel et les prestations

Les chambres sont disponibles à partir de 16h00 et doivent être libérées pour 11h00 le jour du départ. Un supplément pourra être facturé en cas de non-respect de l'heure maximale de départ. En cas d'arrivée après 19h00, la réception devra être prévenue.

Des lits bébé sont à disposition gratuitement sur demande.

### 7.1. Restauration

Le petit déjeuner buffet est servi de 7h30 à 10h00 dans la salle petit déjeuner ou en terrasse si le temps le permet et de 8h0 à 10h30 le weekend.

La demi-pension comprend le petit déjeuner et le repas du soir.

Les boissons ne sont incluses que lorsque cela est expressément mentionné.

Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, nos amis les animaux ne sont pas admis dans la salle petit déjeuner.

Un service Room service est proposé pour le petit déjeuner ainsi qu'une carte de restauration servie entre 11h30 et 20h30.

## 7.2. Piscine

La piscine est réservée aux clients de l'hôtel. La piscine est ouverte en saison de 10h00 à 20h00. Les enfants sont sous la responsabilité des parents.

## 8. Vidéo-protection

Pour des raisons de sécurité des biens et des personnes, l'Hôtel Le Mas Du Colombier est placé sous vidéo-protection. Vous pouvez exercer votre droit d'accès aux images vous concernant, conformément à la loi « informatiques et libertés ». Pour tout renseignement, veuillez-vous adresser à Mme Emilie BASTIE, Directrice Générale, 04.90.68.29.00.

## 9. Réclamations

Toute réclamation doit être adressée à Hôtel Le Mas du Colombier par lettre recommandée A/R, et ce dans un délai de 15 jours suivant le départ du séjour faisant l'objet de ladite réclamation. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

## 10. Informatique et liberté

En application de la loi 78-17, dite informatique et libertés, les clients sont avertis que leur réservation fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Les utilisateurs disposent d'un droit d'accès et de rectification des données saisies, qui s'exerce auprès du siège social : SAS CALOJEM, 22 Route de Pertuis, 84160 CADENET. Les informations qui vous sont demandées lors de la réservation sont indispensables pour le bon traitement de votre demande. Ces informations ont pour seul destinataire l'hôtelier concerné par la demande de réservation. Il est précisé que ces informations ne sont pas communiquées à des tiers.

L'Hôtel Le Mas du Colombier propose un accès internet en wifi. Le client utilisateur s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition ne soit en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur, par un droit voisin tels que des textes, images photographies, œuvres musicales audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise.

## 11. Confidentialité

Les données suivantes sont récoltées lors de votre réservation (en ligne sur notre site de réservation ou par téléphone) : nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone, nationalité, un numéro de carte bancaire à titre de garantie de la réservation et éventuellement un code postal. Ces informations confidentielles sont collectées à des fins de facturation et d'identification des réservations. Ces données sont stockées dans notre logiciel de réservation Winhotel et dans notre channel manager ReservIT pour les réservations effectuées en ligne. Si vous effectuez une réservation par le biais des sites de nos distributeurs tels que booking.com, Expedia ou autres, leurs conditions générales et clauses de confidentialité s'appliquent.

## 12. Responsabilité

L'hôtel décline toute responsabilité en cas de vol, perte, dégradation des effets appartenant aux clients durant leur séjour.

Le client sera tenu pour responsable de tout dommage, de toute dégradation, de tout acte de vandalisme qui pourrait survenir du fait de l'occupation des locaux et/ou du fait des participants et/ou du personnel dont il a la charge, tant aux biens mobiliers, de décoration et immobiliers appartenant ou non à l'hôtel. De ce fait, l'Hôtel Le Mas du Colombier peut donc demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et sans aucun remboursement du séjour en cours, et de rembourser les dommages causés par ces actes.

## 13. Loi applicable

Les présentes Conditions générales de vente sont régies par la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. Les litiges relèveront de la compétence exclusive des juridictions françaises.